

SEGRATE SERVIZI S.P.A.

**Sede Legale e Uffici: Via Degli Alpini, 34
20090 Segrate (MI)**

Indirizzi delle Farmacie Comunali di Segrate:

Sede n. 1 - Via delle Regioni, 36 - Redecesio

Sede n. 2 - P.zza S. Carlo, 8 - Villaggio Ambrosiano

Sede n. 3 - Residenza Ponti - Milano/2

Sede n. 4 - Via Borioli, 1 - Lavanderie

Indirizzi altri SERVIZI

SERVIZIO INTEGRATO TUTELA MINORI E FAMIGLIA - SEDE LEGALE

SERVIZIO S.A.D. - SEDE LEGALE

SERVIZIO PRENOTAZIONI - MUNICIPIO DI SEGRATE Via I° Maggio



Piano Programma triennale 2018/2020

Bilancio preventivo 2018

Bilancio Pluriennale 2018/2020

Segrate Servizi S.p.A.

PIANO PROGRAMMA TRIENNIO 2018/2020

Programma Pluriennale delle attività, degli investimenti per l'ammodernamento delle strutture e lo sviluppo dei servizi, finalizzato al conseguimento di una maggiore efficienza ed efficacia.

Obiettivi e finalità del triennio 2018/2020.

Nel prossimo triennio la Società si prefigge taluni obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, i più significativi sono così riassumibili:

- **Trasformazione della Società in Srl**, per semplificazione della governance.
- **Aumentare la rotazione degli stock** e diminuirli attuando una migliore ripartizione degli stesso.
- **Spostamento della Sede del Villaggio Ambrosiano** in locali più visibili e con maggiore spazio a disposizione.
- **Spostamento della Sede di Milano2** nei locali di proprietà comunale.
- **Apertura della quinta farmacia comunale a Segrate** e successivamente **apertura della sesta farmacia comunale all'interno del Centro Westfield.**
- **Costante attenzione ai costi per l'approvvigionamento delle merci (M.O.L.)** e dei servizi delle farmacie.
- **Collaborazione a progetti per i MSNA (minori stranieri non accompagnati)** vista l'emergenza che ha determinato un aumento di costi a carico del Comune per questo problema.
- La Società intende avviare le procedure per la **certificazione di qualità** con priorità per il servizio integrato minori e famiglia e per il servizio assistenza domiciliare. Tale operazione è importante in quanto la Società partecipata svolge un'attività a latere ma sotto il controllo analogo da parte del Comune. Sono già state approvate diverse procedure propedeutiche a certificare la qualità sarà, però, necessario esplorare tutti i campi e standardizzare tutte le diverse attività societarie.

E' stata predisposta la **carta dei servizi** pubblicata sul sito internet.

Resta, come sempre, l'impegno a migliorare gli standard qualitativi con una prioritaria attenzione al contenimento dei costi in ottemperanza alla politica governativa, sempre attuale, in ordine alla **"spending review"**. Dal 28/04/2017 è stato nominato un Amministratore Unico che non percepisce alcuna indennità di carica. Il Comune di Segrate con provvedimento CC 18/2018 del 07/05/2018 ad oggetto: Provvedimenti per la trasformazione in Srl della Società direttamente e totalmente partecipata "Segrate Servizi Spa", ha inteso semplificare la governance della ns. Società stante quanto disposto dall'art. 11, comma 2, del D.Lgs. n. 175/2016 (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica) con conseguenti minori oneri a carico del bilancio d'esercizio societario. A tale decisione ha

fatto seguito l'assemblea straordinaria dei soci del 24 maggio 2018 che ha approvato la trasformazione ed il relativo nuovo statuto in fase di perfezionamento.

Per problemi di liquidità la Società ha richiesto un fido bancario nel 2013 dalla Banca Popolare di Sondrio di € 200.000 per il quale ci viene richiesto un tasso passivo variabile, oppure si provvede a dilazionare oltre i termini i pagamenti ai grossisti ed ai fornitori, quando è possibile senza interessi passivi onerosi.

La Società ha aderito, come in passato, anche per il biennio 2018/2019, per l'acquisto di farmaci e parafarmaci al bando Cispel Confservizi.

Servizio Integrato Minori e Famiglia

L'affidamento diretto alla Società "in house" di questo servizio è avvenuto dal 01/01/2007 al 31/12/2011, successivamente l'Amministrazione Comunale ha confermato l'affido per altri sette anni dal 01/01/2012 al 31/12/2018, come da contratto firmato in data 17/01/2012.

Ci auguriamo che l'affidamento sia confermato anche per il 2019 e 2020, come da ns. Piano Programma triennale, in quanto i costi praticati dalla ns. Società sono allineati per qualità/prezzo a quelli praticati dalla concorrenza privata.

La gestione del servizio integrato minori e famiglia, che comprende l'Ufficio Affidi, è stata attenta già nel triennio passato ad una razionalizzazione dei costi e ad un incremento della gamma dei servizi offerti.

Nel triennio gli obiettivi sono:

- dare un maggior supporto alle famiglie con minori disabili;
- diminuire i costi sostenuti dall'Amministrazione Comunale per i MSNA;
- implementare l'attività dell'Ufficio Affidi coinvolgendo anche altri Comuni, sia per disporre di nuove famiglie che aderiscano al progetto fuori dal territorio comunale, sia, per diminuire i costi del servizio minori con incassi provenienti da altri Comuni;
- tenere monitorate le ore di educativa scolastica fornite alle scuole, gli interventi sono tutti obbligatori ai sensi della Legge 104 del 5/2/1992 che impone l'obbligo ai Comuni di fornire l'educativa scolastica ai minori con disabilità certificata dalla UONPIA.

E' opportuno e doveroso sottolineare che a partire dall'anno 2013 la Società ha contratto in modo sensibile i costi annuali per il servizio integrato minori e famiglia, infatti dei € 480.000 corrisposti annualmente dal Comune di Segrate circa il 7% (€ 44.000 circa) sono destinati al personale che gestisce l'Ufficio Affidi istituito in quell'anno.

Il bilancio comunale nel 2017 ha registrato un risparmio di circa € 180.000 per effetto dei minori in affido che sono stati 6 full-time e 3 part-time che determina costi di molto inferiori a quelli che si sosterebbero per il collocamento dei minori in Comunità.

Il rimborso per il servizio integrato minori e famiglia da parte del Comune per il triennio 2018/2020 è previsto in € 480.000 + IVA annuali, il Comune dall'anno 2016 ha applicato una riduzione del costo del contratto del 20% come da delibera d'indirizzi della GM n. 169 del 27/10/2016 ad oggetto. "Indirizzi

per l'esercizio finanziario 2016 in merito al contratto di servizio in essere con la società partecipata "Segrate Servizi SpA" per la gestione del Servizio Minori e progetti collegati.

A seguito delle Piano Programmatico di occupazione in base all'art. 2 del Regolamento sulle modalità di assunzione agli impieghi, requisiti d'accesso e procedure selettive. Approvato dal CdA in data 29/07/2016 e dal Decreto Legislativo 19 agosto 2016, n. 175 si è provvedere ad effettuare assunzioni a tempo determinato, per le sostituzioni di personale indispensabili.

Continua il progetto: "Cascina Fra di Sesto – Nuclei familiari emergenza sfratti." Questo progetto sperimentale di housing sociale è teso a risolvere il problema del collocamento provvisorio dei nuclei familiari con minori residenti a Segrate, sottoposti a procedura di sfratto ormai esecutiva, con problemi socio-economici che determinano grosse difficoltà nel trovare una nuova unità abitativa, in attesa che la reperiscano e vi si trasferiscano. Il Progetto si pone l'obiettivo di attuare risparmi sui collocamenti in strutture private che determinano attualmente costi mensili gravosi per il Comune di Segrate che possono ammontare fino a € 3.000 per ciascun nucleo familiare. Il risparmio annuo per i due nuclei familiari è stimato in circa € 70.000.

Per quanto attiene al Servizio Integrato Minori e Famiglia l'obiettivo resta la ricerca e lo sviluppo di tutte quelle attività connesse alla razionalizzazione e contenimento della spesa che il Comune sostiene per le Comunità.

Al 31/12/2017 il dato era invariato rispetto all'anno precedente, in quanto 16 minori più una madre erano collocati in Comunità, 11 di essi MSNA (minori stranieri non accompagnati) contro i 9 dell'anno precedente, per i quali si sono attivate talune procedure atte al contenimento della spesa, come progetti d'affido o riduzioni delle rette in situazioni di semi-autonomia.

Un altro strumento per diminuire gli onerosi costi per le Comunità a carico del Comune è stato adottato, condividendolo con i Servizi Sociali del Comune, predisponendo progetti mirati all'autonomia economica dei nuclei familiari, che opportunamente seguiti e rivitalizzati rispetto alle competenze genitoriali, possono riprendere in carico minori collocati in comunità o evitare detto collocamento.

Nel 2013 si è attivato un progetto sociale per nuclei familiari fragili che ha determinato per il 2017 un costo pari a € 17.194 interamente a carico del bilancio della Società ed un **risparmio pari a € 38.400 per il bilancio del Comune di Segrate.**

Nel prossimo triennio il costo ad esso relativo è preventivato in € 18.000 all'anno, il risparmio per il bilancio comunale è stimato in € 30.000 all'anno.

I dati inerenti al Servizio Integrato Minori e Famiglia al 31/12/2017 sono i seguenti:

- **242 casi in carico** dato invariato rispetto al 2016,
- **351 minori in carico** con un aumento del 2% rispetto all'anno precedente, perché erano 344.
- si sono attuati interventi di educativa scolastica per **55 minori**, erano 54 l'anno precedente.

Pensiamo nell'ambito del prossimo triennio di riesaminare il servizio integrato minori e famiglia in quanto molto complesso e composto da diversi sotto-settori, con l'obiettivo di suddividere in diverse

macro aree d'intervento, formulando, e, sviluppando, progetti specifici più rispondenti alle esigenze dell'utenza segratese, così enucleati:

- **Tutela del minore su mandato dell'Autorità Giudiziaria.** Area classica della tutela che comporta interventi su mandato del Tribunale per i minorenni o Ordinario. Richiede l'impiego di risorse professionali qualificate che operino coordinate e tempestive al fine di evitare qualsiasi condizione di pregiudizio per il minore. In ottemperanza ai diversi provvedimenti è sempre richiesto l'intervento di assistenti sociali e psicologi, e, talvolta anche di educatori.
- **Tutela del minore in caso di fragilità della famiglia.** E' l'area della tutela a cui si accede in modo spontaneo attraverso il Segretariato Sociale attivato dal Comune di Segrate. L'utenza porta sia situazioni di temporanea difficoltà, talvolta anche solo di natura economica, che problemi più importanti che sono oggetto di attenta verifica da parte dei ns. operatori. Ai diversi interventi partecipano principalmente assistenti sociali disponendo progetti individualizzati per ciascun minore e richiedendo, se necessario, l'intervento di altre figure professionali (psicologi ed educatori).
- **Educativa scolastica.** E' l'area che prevede, su richiesta delle scuole del territorio per i minori che abbiano certificate difficoltà, l'intervento degli educatori durante le attività scolastiche a supporto e sostegno dei minori con problemi d'apprendimento e/o disturbi di natura comportamentale. Tali interventi necessitano di idonei progetti individualizzati che vengono annualmente rivalutati.
- **Attività estiva educativa.** Area che si pone l'obiettivo di attivare progetti estivi di supporto ai minori in difficoltà nella gestione del tempo libero, nell'importante ottica di prevenzione al disagio o alla devianza minorile, ma anche come osservatorio privilegiato sulle problematiche giovanili.
- **Ufficio Affidi.** Area autonoma che comporta interventi di sensibilizzazione, reperimento e formazione di aspiranti famiglie collocatarie disponibili all'accoglienza anche solo temporanea dei minori in situazioni di difficoltà o pregiudizio.

Servizio S.A.D.

L'affidamento diretto alla Società "in house" di questo servizio è avvenuto dal 01/03/2006 al 31/12/2011, successivamente l'Amministrazione Comunale ha confermato l'affido per altri sette anni dal 01/01/2012 al 31/12/2018, come da contratto firmato in data 17/01/2012.

Ci auguriamo che l'affidamento sia confermato anche per il 2019 e 2020, come da ns. Piano Programma triennale, in quanto i costi praticati dalla ns. Società sono allineati per qualità/prezzo a quelli praticati dalla concorrenza privata.

Nel corso del 2017 si è assistito ad una ulteriore diminuzione del numero di prestazioni a seguito di minori richieste da parte degli Uffici preposti del Comune, di conseguenza sono diminuiti anche i costi per gli operatori con un decremento del -3,58%, nel 2016 si registrava una diminuzione del -17%.

Gli accessi annuali sono stati nel 2017 n. 9.504 feriali e n.1.581 nei giorni di sabato e domenica e festivi per un totale di n.11.085, contro rispettivamente n.10.090 e n.1.419 dell'anno precedente che in totale erano n. 11.509. Vi è stata quindi una diminuzione di accessi annuali -424 (-3,68%), l'anno precedente si registrava una diminuzione di -3.294 accessi annuali (-17,15%).

Nel 2018 la Società ha sperimentalmente modificato le modalità di svolgimento del servizio, infatti dal 01/06/2018 si incaricherà una coordinatrice individuata tra gli operatori, per cercare di migliorare la qualità del servizio con interventi più mirati ed appropriati, l'incarico è stato attribuito fino al 31/12/2018.

La Società condivide la politica sociale adottata dal Comune che richiede di intervenire soprattutto nelle giornate pre-festive e/o festive al domicilio di quegli anziani e/o disabili soli e quindi non supportati dalla loro famiglia.

Nella riorganizzazione del servizio, avvenuta nel novembre 2012, si sono stipulati con gli operatori specializzati in possesso di diploma ASA/OSS contratti di tipo libero-professionale che meglio si adattano per orari, flessibilità, autonomia lavorativa e modalità al tipo di lavoro effettivamente svolto presso il domicilio degli utenti, e, che, visto il buon funzionamento sono riconfermati per il prossimo triennio. I compensi saranno lievemente aumentati dal 1° giugno ma la spesa a carico del Comune non subirà variazioni in quanto si imputeranno minori costi del personale d'ufficio con l'avvento del coordinatore-operatore sul campo.

Servizio Prenotazioni Ospedaliere.

La Società gestisce dal 01/02/2011, su richiesta e per conto del Comune di Segrate, lo sportello prenotazioni ospedaliere ubicato presso il Municipio di Segrate, il servizio è rivolto all'Ospedale San Raffaele, all'Azienda Ospedaliera di Melegnano e dall'11/2/2015 anche all'Istituto Auxologico.

In realtà le prenotazioni in farmacia nella ns. ATS ex Asl Milano2 non sono mai decollate, e, quindi disporre di uno sportello per le prenotazioni è molto importante soprattutto per la popolazione over 60 che è quella che più fedelmente vi fa ricorso.

Dall'anno 2016 si è concordato con l'Amministrazione Comunale che il costo del servizio è interamente a carico del Bilancio della Società. Con l'Ospedale San Raffaele sono stati implementati i servizi offerti dallo sportello per agevolare la popolazione nell'accesso alla sanità, il tutto avrà anche una maggiore visibilità per i segratesi che potranno evitare lunghe code rivolgendosi presso il Comune. I servizi offerti sono stati implementati ed è possibile dal 2017 effettuare presso lo sportello anche la richiesta del PIN. **Prossimamente si potrà disporre anche la scelta e revoca del medico di base.** Il costo a carico del Bilancio della Società per l'anno 2017 € 15.057. Nel corso del 2017 l'orario di apertura è stato variato in quanto il sabato mattina l'affluenza era minima. Nel corso del triennio non si prevedono altri cambiamenti.

Servizio Farmacie.

Il **“core business”** della Società, l'unico settore che produce un reddito per la Società, è costituito sempre e solo dalle farmacie comunali, per gli altri servizi il Comune rimborsa esclusivamente i costi sostenuti per la gestione, al netto delle quote sostenute dalla Società, senza il riconoscimento di alcun guadagno.

La politica della Società **per favorire l'accesso al servizio farmaceutico** intende innanzi tutto pensare alla **quinta sede farmaceutica in Segrate**, e, successivamente alla **sesta nel Centro Westfield**, oltre

allo spostamento della Farmacia del Villaggio Ambrosiano in locali più visibili e più idonei durante l'esercizio in corso, e, della Farmacia di Milano2, nel 2019 nei locali della Posta di Milano2 anch'essi più visibili e più spaziosi. L'orario d'apertura del sabato pomeriggio della farmacia di Lavanderie dal giugno 2018 è passato alle 19:00 alle 19:30. Si intenderebbe ampliare ulteriormente le aperture al pubblico per consentire ai segratesi di migliorare l'accesso al servizio farmaceutico. Gli orari sono già stati estesi in quanto la farmacia di Lavanderie è aperta al pomeriggio da lunedì a venerdì dalle 15:30 alle 22:00, la farmacia del Villaggio è aperta sette su sette e non chiude per ferie e la farmacia di Redecesio è aperta anche il sabato pomeriggio.

Il "mercato farmacia" negli ultimi anni è sempre più sottoposto a manovre restrittive ed è sempre più penalizzato dalla concorrenza della grande distribuzione. L'andamento delle vendite delle ns. Farmacie, anche grazie allo spostamento della Farmacia di Lavanderie, avvenuto nel marzo 2017 è stato positivo ed ha registrato un +2,31% in valore +€153.066,03, ed anche ad aprile 2018 mantiene un +1,67% in valore € 38.048 in netta controtendenza con l'andamento dell'anno 2016 che registrava un -1,26%, in valore -€84.133,52.

L'unica farmacia che registrava nell'anno 2017 una diminuzione delle vendite era quella del Villaggio, -1,72% in valore -€38.601,18 e proprio per questo si prevede di renderla maggiormente visibile ed ampliarne i locali con lo spostamento. Nel 2018 sono due le farmacie in negativo, quella del Villaggio e quella di Milano2, per entrambe il progetto è lo spostamento pertanto riteniamo di poter contrastare l'attuale situazione e di conseguire anche per quelle risultati positivi.

La concorrenza è sempre più pressante in quanto a seguito di quanto stabilito dal governo Monti il nuovo rapporto tra farmacie e popolazione, prevede l'apertura di 1 farmacia ogni 3.300 abitanti, contro il rapporto precedente di 1 farmacia ogni 4.000 abitanti.

A Segrate è stata aperta una nuova sede farmaceutica a seguito del bando regionale emanato nella frazione di Novegro. E l'altra dovrebbe essere aperta a breve, questo determinerà una redistribuzione dei bacini d'utenza con conseguenti possibili diminuzioni di fatturato.

Un'altra significativa problematica per il settore, la diversa remunerazione del farmacista, che avrebbe potuto determinare già dal 2013 il variare della retribuzione alle farmacie, è rimasta ancora lettera morta, l'argomento potrebbe determinare una diminuzione del MOL sui farmaci addirittura del -5%. Anche i farmaci di fascia C non sono ancora usciti nelle parafarmacie, si tratta di un rilevante settore che si attesta in circa il 15% di fatturato!

L'ultimo dato relativo al M.O.L. della ns. Società è quello del 2017 che registrava il 29,42% con un aumento del +1,16% rispetto all'anno precedente. Risultato senza dubbio ottimo ed inserito nel precedente bilancio di previsione triennale.

E' intuibile che con tutte queste decisioni che potrebbero essere prese nei prossimi mesi, e, che non hanno potuto essere oggetto di analisi in quanto ancora in itinere, il Bilancio di Previsione per il prossimo triennio è più che mai da considerarsi un **budget** ipotetico.

Gli obiettivi della ns. Società per il prossimo triennio sono comunque di aumento del fatturato delle farmacie, ad aprile il fatturato registrato è il seguente:

farmacie	gennaio/aprile 2018	gennaio/aprile 2017	variazione %	Variazione a valore
f. Redecesio	€ 503.882,00	€ 482.472	4,44%	€ 21.410,00
f. Villaggio	€ 703.115,00	€ 741.681	-5,20%	-€ 38.566,00
f. Milano2	€ 631.499,00	€ 637.135	-0,88%	-€ 5.636,00
f. Lavanderie	€ 477.548,00	€ 416.708	14,60%	€ 60.840,00
totale	€ 2.316.044,00	€ 2.277.996,00	1,67%	€ 38.048,00

L'obiettivo per il 2018 è d'incremento di fatturato del +2,15%. Il problema più considerevole è quello relativo al personale in quanto nonostante le selezioni espletate il personale è carente per far fronte alle aperture delle farmacie in continuo aumento. Dovremmo disporre di più personale al banco per evitare code e poter accogliere meglio gli utenti.

Vi sono state due ispezioni ordinarie da parte dell'ATS il 19/6/2018 nelle farmacie di Milano2 e Lavanderie con piccole richieste di interventi da effettuarsi entro 60 gg..

La farmacia del Villaggio Ambrosiano sarà **aperta sempre tutta l'estate** come in passato, l'iniziativa ormai storica è molto gradita dai cittadini segratesi, si valuterà l'opportunità di tenere aperta anche un'altra farmacia, compatibilmente coi problemi di personale, considerato che il territorio del Comune è vasto e suddiviso in frazioni abbastanza distanti tra loro. Senz'altro la farmacia di Lavanderie non chiuderà una settimana a luglio, ma chiuderà come le altre ad agosto in quanto si è visto che la chiusura in luglio determina un disservizio. E' possibile che la farmacia del Villaggio debba chiudere qualche giorno per lo spostamento di sede con relativo trasloco.

Ogni farmacia si è specializzata su un importante tema e questo aspetto sarà sicuramente oggetto di ulteriori interventi nel prossimo triennio per renderlo ancor più significativo.

La sede di Redecesio si occupa **del benessere legato alla bellezza**, con un'attività di consulenza relativa ai farmaci ed alle **informazioni sanitarie necessarie per affrontare i viaggi all'estero**.

La sede del Villaggio Ambrosiano del **benessere legato al cuore** e a tutte le attività di prevenzione ad esso collegate.

La sede di Milano2 è specializzata sul **benessere legato allo sport e sulle diete ad esso collegate**.

La sede di Lavanderie ha un'attenzione particolare per la **prima infanzia**. E' quella alla quale è stata legata l'iniziativa del **"progetto 0/3 anni" decisa dall'Amministrazione Comunale per i nuovi nati a Segrate**. La farmacia effettuerà lo sconto del 20% su talune importanti linee che hanno partecipato all'iniziativa e farà un omaggio ai nuovi nati.

Sono allo studio con gli Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di Segrate ulteriori iniziative per sostenere le categorie più deboli nel ricorso alla spesa farmaceutica.

Segrate ha partecipato al progetto "città cardioprotetta" e quindi la società ha partecipato con l'acquisto di 4 defibrillatori, uno in ciascun quartiere ove è ubicata una farmacia comunale e con il servizio di Telemedicina. In tutte e 4 le farmacie sarà possibile fare l'elettrocardiogramma e presso la sede di Lavanderie anche l'holter pressorio e cardiaco.

Per l'informazione sulle diverse iniziative ci si avvale di un sito internet, sempre aggiornato, cliccando www.segrateservizi.it e di "mailing list" utili per poter informare tempestivamente le persone interessate a uno specifico argomento e su tutte le novità, promozioni e sconti.

Per quanto attiene alla **politica del personale** è doveroso precisare che un direttore non è di ruolo, in quanto non è stato possibile sostituirne uno che ha chiesto il collocamento in pensione dal 01/01/2015. L'incarico è stato affidato, temporaneamente, ad un vice direttore in qualità di facente-funzioni. Nessun dipendente inquadrato nella categoria dei farmacisti collaboratori o vice direttori gradiva il passaggio al livello superiore, e, quindi, la scelta è ricaduta sulla persona ritenuta più adatta. Abbiamo chiesto al Comune di tenere questo problema nella giusta luce, in quanto "almeno" la sostituzione di questa figura sarebbe importante per la Società.

A regime diventeranno circa 500 ore anno, e, quindi, 1.000 ore di lavoro in più, questa operazione è sperimentale e continuerà solo se ci sarà un ritorno di immagine e di clientela.

Nel corso del precedente biennio non si è provveduto com'era in programma, per problemi di bilancio, alla revisione degli inquadramenti dei dipendenti del settore farmacie che percepiscono retribuzioni inferiori a quelle di mercato, tale progetto viene rinviato al prossimo triennio e sarà attuato solo se i bilanci lo consentiranno.

Gli accordi inerenti ai premi produttività per il 2017 hanno determinato premi che saranno distribuiti nell'anno 2018. Anche per il 2018 è in fase d'approvazione l'accordo con i rappresentanti sindacali.

Le farmacie sono chiamate sempre più a svolgere un autentico "**ruolo di servizio**" e la politica del prossimo triennio sarà improntata ad implementare questa fondamentale funzione.

E' ns. intenzione pensare alla **presenza in farmacia di operatori sanitari**, per i quali la presenza è ammessa per Leggi e Regolamenti, quali infermieri, soprattutto per le campagne di vaccinazione, e, fisioterapisti.

Anche l'intervento di personale professionale non sanitario, come ad esempio, dietologi, osteopati, posturologi e consulenti in diverse materie potranno rispondere alle molteplici domande degli utenti.

La farmacia per svolgere appieno il suo importante ruolo di presidio sanitario vicino al cittadino ha bisogno soprattutto di **spazi e personale specializzato**.

La sfida del futuro passa attraverso l'individuazione di sedi più ampie che possano risolvere gli attuali problemi di spazio delle farmacie del Villaggio Ambrosiano e di Milano2, troppo piccole e non in grado di sfruttare al meglio tutte le loro grandi potenzialità.

La **politica di acquisto di prodotti per la rivendita**, vede ancora quale primo obiettivo per il triennio la diminuzione del ricorso ai grossisti, per mantenere e possibilmente aumentare il **marginale lordo**. Operazione ancor più difficile considerata la politica di maggiore scontistica che la Società vuole attuare per ridurre la spesa farmaceutica alle famiglie segratesi. Per raggiungere questo fondamentale obiettivo sarà ancor più coinvolto il personale dipendente legando i futuri premi produttività ad una serie di parametri economici, che tengano conto degli obiettivi aziendali, ma, anche, come in passato, ai servizi che vengono offerti alla cittadinanza.

Per quanto attiene ai **controlli dei magazzini** sono stati effettuati con personale esterno tutti i controlli di tutti i magazzini, vorremmo effettuare tale controllo sull'intero magazzino aziendale ogni due anni. Nelle due farmacie nelle quali non si effettuerà l'inventario completo si effettueranno

significativi controlli a campione. Si provvederà a tali operazioni con personale interno, tutte le operazioni per garantire la necessaria sicurezza saranno seguite dalla direzione generale.

Programmi futuri ed interventi.

Analizzando poi programmi e servizi per il prossimo triennio possiamo così suddividere gli interventi:

Spostamenti ed investimenti Logistici.

Sono previsti i seguenti progetti:

- E' previsto nel triennio lo **spostamento della sede del Villaggio Ambrosiano** in locali più idonei e con maggiore spazio e visibilità. Tale operazione comporterà il rifacimento degli arredi, delle attrezzature alfine di un ampliamento della gamma dei prodotti offerti, reso possibile dai locali più capienti.
- Stanno per essere posizionati pannelli led per migliorare la comunicazione delle iniziative adottate dalle farmacie.
- E' previsto nel 2019 il **trasferimento della sede farmaceutica di Milano/2** in locali più idonei, forse quelli attualmente occupati dell'Ufficio Postale di Milano/2. Tale operazione comporterà il rifacimento degli arredi, delle attrezzature alfine di un ampliamento della gamma dei prodotti offerti, reso possibile dai locali più capienti.

Investimenti e ampliamenti aziendali.

Sono allo studio i seguenti progetti:

- Nel triennio si vorrebbe proporre al Comune di **aprire due nuove sedi farmaceutiche**. Una farmacia in Segrate in una zona ancora da identificarsi, per meglio servire la popolazione, la **quinta sede farmaceutica comunale**, e, l'altra, la **sesta sede farmaceutica comunale**, all'interno del centro commerciale Westfield che dovrà essere costruito nel prossimo futuro.

Ristrutturazioni funzionali.

Sono previsti i seguenti progetti:

- **Spostamento pannelli indicativi della Farmacia di Lavanderie**. Operazione necessaria per rendere più visibile la farmacia in quanto le piante la nascondono, se non si provvederà all'auspicato spostamento della sede.
- **Cambio di taluni server e di taluni PC obsoleti**. Soprattutto per velocizzare le operazioni di vendita.
- **Rifacimento degli impianti d'allarme delle farmacie ormai obsoleti**. E' necessario provvedere a tale innovazione in quanto gli impianti manifestano problemi irrisolvibili per mancanza di pezzi o altro.

- **Meccanizzazione dei magazzini** per lo stoccaggio dei medicinali con maggiore rotazione. Questi strumenti facilitano il carico dell'etico da parte dei magazzinieri ed il successivo prelevamento da parte dei farmacisti per la vendita, con conseguenti risparmi di tempo per le due operazioni a vantaggio del tempo dedicato alla clientela. Questo è senz'altro positivo per la razionalizzazione delle diverse fasi di lavorazione e consentirebbe soprattutto ai farmacisti di dedicare più tempo al consiglio al cliente. Si pensa di attuare, compatibilmente con gli arredi esistenti, questa operazione anche nella farmacia di Redcesio nel corso del triennio compatibilmente con la situazione economica della Società.
- **Adozione di misure di sicurezza anti-taccheggio** per le sedi di Redcesio, Villaggio Ambrosiano e Lavanderie.
- **Adozione di casse di sicurezza** per le farmacie, per evitare errori e limitare il maneggio di denaro da parte degli operatori, con conseguente minori rischi di rapine.
- **Installazione dei logger ambientali** per tutte le farmacie come da richiesta dall'ATS.

Comunicazione e politica dei prezzi.

- La politica dei **prezzi calmierati** su O.T.C. e parafarmaco viene riproposta, con qualche accorgimento, per contrastare la continua diminuzione del margine lordo, lo sconto medio sul prezzo di vendita consigliato si attesterà indicativamente sul 10/12%.
- Verrà realizzata una **card per la fidelizzazione della clientela** che oltre a permettere alla Società di profilare la clientela e quindi poter pensare a servizi più mirati, prevederà omaggi dedicati al benessere individuale ed alla salute del cliente.

Interventi e Servizi offerti.

Per il triennio 2018/2020 vengono confermati, e, saranno ulteriormente implementati, tutti i servizi a valenza socio-sanitaria con la volontà di promuoverne di nuovi.

La Società intende continuare a fornire servizi a condizioni gratuite o di massimo favore ai cittadini segratesi, quali:

- L'inaugurazione del di **magazzino per il parafarmaco** presso la sede legale per una miglior razionalizzazione delle scorte ed una più efficiente gestione dei magazzini delle singole farmacie. Siamo in attesa della documentazione che il Comune ci deve fornire a tale scopo.
- Il mantenimento e l'implementazione del servizio di **autoanalisi del sangue**, attivato nel 2002, che permette di effettuare rapidamente importanti esami di prima istanza, quali: glicemia, glicemia glicata, colesterolo totale, colesterolo HDL, colesterolo LDL, anemie, radicali liberi. Implementato nel precedente triennio con l'inserimento dell'**INR** (esame della coagulazione del sangue) che oggi è effettuato gratuitamente per i cittadini segratesi in tutte e quattro le farmacie comunali in accordo coi medici del territorio.

- L'effettuazione di **auto-analisi del sangue ed altri esami gratuiti per gli "over 65 anni"** con nuovi apparecchi più rapidi, l'esame del colesterolo e della glicemia vengono fatti contemporaneamente, e più completi, è possibile tra gli altri effettuare l'esame dell'emoglobina-glicata. Dal 2017 è attivo anche il **servizio di Telemedicina** in tutte le farmacie comunali, l'holter pressorio e cardiaco solo nella farmacia di Lavanderie.
- L'effettuazione di controlli sulla **fragilità ossea (osteoporosi)** dal 2013, gratuiti per i segratesi.
- L'effettuazione di controlli sulla **circolazione venosa delle gambe**.
- La Società attua ed aderisce ad importanti **campagne sanitarie di prevenzione** (per le malattie cardio-vascolari, per il controllo del colesterolo, del diabete, contro l'A.I.D.S. ed il fumo, ecc.) con screening mirati a cadenza mensile, gratuiti per tutta la cittadinanza e campagne divulgative.
- La **fornitura di farmaci** o altri prodotti per conto del Comune a persone disagiate segnalate dai competenti Uffici del Comune di Segrate.
- La partecipazione ad importanti **campagne sociali e/o sanitarie** con il Comune, compresa quella di disinfezione dalle zanzare.
- La Società ha fornito un **defibrillatore** per ciascun quartiere in prossimità della farmacia e ne seguirà la manutenzione.
- Si promuovono aggiornamenti professionali per gli operatori, per un'**informazione farmaceutico-sanitaria** consona alle richieste sempre più specifiche e raffinate degli utenti, in conformità alla normativa vigente che ha istituito gli E.C.M. (Educazione Continua in Medicina) dal 01/01/2002, che contribuiscono senz'altro alla sicurezza della salute pubblica nelle farmacie.
- Un **magazzino di materiale farmaceutico** a disposizione della Protezione Civile, dal 1999, presso la Sede di Lavanderie che probabilmente sarà spostato alla sede del Villaggio Ambrosiano.
- La Società partecipa ad importanti **iniziative socio-sanitarie in campo internazionale** in collaborazione con: Amref, Banco Farmaceutico e le Farmacie pro Tanzania ed India. Dall'anno 2005 sono state sottoscritte talune adozioni internazionali mirate a soccorrere i bambini vittime dello tsunami. Dal 2012 è stata sottoscritta un'altra adozione a distanza, tramite "Farmacisti in Aiuto", in collaborazione con il personale dipendente, in ricordo di una dipendente purtroppo deceduta nel 2011.
- L'**apertura al pubblico** di una farmacia tutta la domenica, di tre tutto il sabato. L'apertura per tutta l'estate (non effettua chiusura per ferie) della farmacia del Villaggio Ambrosiano. L'apertura di una farmacia quella di Lavanderie dal 2017 da lunedì a venerdì fino alle ore 22:00.
- La partecipazione ad iniziative finalizzate ed importanti come ad esempio "**l'emergenza estate**", in collaborazione con il Comune e l'Associazione Fraternalità di Misericordia.

- Il servizio prenotazioni ospedaliere: Il cittadino potrà usufruire di quattro sportelli decentrati per le prenotazioni presso le farmacie, oltre allo sportello gestito sempre dalla ns. Società ed ubicato presso il Comune. Nelle farmacie il servizio non è ancora stato attivato, in quanto la piattaforma del sistema informatico SISS non è funzionale ed è lenta e farraginoso. Quello presso il Comune effettua le prenotazioni per le strutture dell'Ospedale San Raffaele, per tutte quelle dell'Azienda Ospedaliera di Melegnano e, dal febbraio 2015, anche per l'Istituto Auxologico.

Conclusioni:

Nelle linee guida che il Comune dovrà adottare, inerenti la politica del personale della Società Segrate Servizi SpA, dovrebbe essere prevista una modifica dell'attuale organico tale da consentire un miglior funzionamento della Società, ed anche un risparmio economico rispetto alle prestazioni libero-professionali, sarebbe utile cioè prevedere di:

- Rivisitazione del personale dipendente e con contratto libero professionale per aumentare le unità operative in conformità agli incrementi del fatturato.
- Spostamento delle sedi del Villaggio Ambrosiano e di Milano2 per maggiore visibilità ed offrire maggiori servizi alla cittadinanza.
- Rivisitazione delle attrezzature delle farmacie e cambio di quelle ormai obsolete.

L'obiettivo del 2018 è l'incremento del 2,15% del fatturato delle farmacie rispetto al 2017, ed un ulteriore miglioramento del M.O.L.

Nel bilancio previsionale sono inseriti importi per affitti e oneri di concessione da corrispondere al Comune per la Farmacia Comunale di Milano2, la Sede legale ed il magazzino centralizzato di parafarmaco.

Il biennio 2019/2020 è un mero budget che dovrà essere riconfermato dal Comune in quanto i progetti sono puramente indicativi e dovranno essere oggetto di un più approfondito studio di fattibilità.

Nel 2019 prevediamo un incremento di fatturato del +4%.

Nel 2020, un ulteriore incremento del +3%.

Il continuo monitoraggio del M.O.L., nonostante i progetti che amplieranno gli sconti ai cittadini segratesi e l'aumento delle campagne sanitarie.

Prevediamo, inoltre, di sostenere direttamente nel triennio costi per la gestione dei servizi sociali del Comune per un importo pari a € 642.336, ammontavano a € 454.800 quelli nel precedente Piano Programma 2017/2019, saranno così suddivisi:

• Costi sostenuti direttamente su servizi resi al Comune,	€ 389.000
• Contributi a famiglie servizio minori	€ 60.000
• campagne sanitarie	€ 60.000
• affitti ed oneri concessori	<u>€ 133.336</u>

La Società seguirà come sempre la filosofia, già intrapresa da tempo in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, che ha dato risultati molto positivi nell'ultimo triennio di attuare progetti che possano contrastare i problemi del settore farmacie e avere una ricaduta positiva negli anni, queste operazioni ampliano la gamma dei servizi offerti alla collettività, sempre con attenzione al contenimento dei costi per la sanità, soprattutto per le famiglie più indigenti già provate dalla crisi.

L'AMMINISTRATORE UNICO
DR. LETO DI PRIOLO EDUARDO

Segrate, 31 maggio 2018

SEGRATE SERVIZI S.P.A.
con socio unipersonale
Sede in Segrate (Mi) - Via Degli Alpini, 34
Capitale sociale € 127.000,00 interamente versato
Codice fiscale e Partita IVA : 11992270154
Iscritta al Tribunale di Milano

Conto Economico	bilancio preventivo		bilancio consuntivo	
	31/12/2018		31/12/2017	
A) Valore della Produzione				
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni		7.579.488		7.439.021
5) altri ricavi		130.000		127.377
Plusvalenze		0		70
Totale valore della produzione		7.709.488		7.566.468
B) Costi della Produzione				
6) per materie prime e prodotti finiti		4.860.000		4.723.177
7) per servizi		870.000		844.695
8) per godimento di beni di terzi		141.498		125.031
9) per il personale				
a) salari e stipendi		1.100.000		1.099.932
b) oneri sociali		290.000		285.339
c) trattamento di fine rapporto		89.000		88.647
d) trattamento di quiescenza e simili				
e) altri costi		34.000		33.123
		1.513.000		1.507.041
10) ammortamenti e svalutazioni				
a) ammort. immobilizzazioni immateriali		8.664		9.226
b) ammort. immobilizzazioni materiali		95.503		59.282
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni		0		0
d) svalutazione crediti in attivo circolante		0		4.029
Totale		104.167		72.537
11) variazione rimanenze		-10.000		53.605
12) accantonamento per rischi legali				15.000
13) altri accantonamenti				
14) oneri diversi di gestione		60.000		66.492
Totale costi della produzione		7.538.665		7.407.578
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)		170.823		158.890
C) Proventi e oneri finanziari				
16) altri proventi finanziari				
d) proventi diversi dai precedenti : 4 - Altri		400		350
17) interessi e altri oneri finanziari		-500		-719
Totale proventi e oneri finanziari		-100		-369
D) Rettifiche di valore di attività e passività finanziarie				
18 b) rivalutazioni				0
19 b) svalutazioni				0
Totale rettifiche di valore di attività finanziarie		0		0
Risultato prima delle imposte (A-B+C+D)		170.723		158.521
20) Imposte sul reddito di esercizio, correnti, differite e anticipate				
a) Imposte correnti		57.192		53.091
b) Imposte differite/anticipate		0		-2.571
		57.192		50.520
21) utile (perdita) dell'esercizio		113.531		108.001

SEGRATE SERVIZI S.P.A.
con socio unipersonale
Sede in Segrate (Mi) - Via Degli Alpini, 34
Capitale sociale € 127.000,00 interamente versato
Codice fiscale e Partita IVA : 11992270154
Iscritta al Tribunale di Milano

Conto Economico	bilancio preventivo	bilancio preventivo	bilancio preventivo
	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
A) Valore della Produzione			
1) ricavi delle vendite e delle prestazioni	7.579.488	7.856.266	9.329.613
5) altri ricavi	130.000	140.000	140.000
Plusvalenze	0	0	0
Totale valore della produzione	7.709.488	7.996.266	9.469.613
B) Costi della Produzione			
6) per materie prime e prodotti finiti	4.860.000	5.035.000	6.080.000
7) per servizi	870.000	887.400	900.000
8) per godimento di beni di terzi	141.498	147.871	183.000
9) per il personale	1.513.000	1.560.000	1.660.000
10) ammortamenti e svalutazioni			
a) ammort. immobilizzazioni immateriali	8.664	9.342	8.641
b) ammort. immobilizzazioni materiali	95.503	155.383	214.813
c) altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0		
d) svalutazione crediti in attivo circolante	0		
Totale	104.167	164.725	223.454
11) variazione rimanenze	-10.000	-55.000	90.000
12) accantonamento per rischi legali			
13) altri accantonamenti			
14) oneri diversi di gestione	60.000	61.200	62.424
Totale costi della produzione	7.538.664	7.801.195	9.198.877
Differenza tra valore e costi della produzione (A - B)	170.824	195.071	270.736
C) Proventi e oneri finanziari			
16) altri proventi finanziari			
d) proventi diversi dai precedenti : 4 - Altri	400	300	200
17) interessi e altri oneri finanziari	-500	0	0
Totale proventi e oneri finanziari	-100	300	200
D) Rettifiche di valore di attività e passività finanziarie			
18 b) rivalutazioni			
19 b) svalutazioni			
Totale rettifiche di valore di attività finanziarie	0	0	0
Risultato prima delle Imposte (A-B+C+D)	170.724	195.371	270.936
20) Imposte sul reddito di esercizio, correnti, differite e anticipate			
a) Imposte correnti	57.192	65.449	90.764
b) Imposte differite/anticipate	0	0	0
	57.192	65.449	90.764
21) utile (perdita) dell'esercizio	113.531	129.922	180.173

Segrate Servizi S.p.A.

PROGRAMMA DEGLI INVESTIMENTI

STANZIAMENTI PER PROGRAMMI RELATIVI TRIENNIO 2018/2020

ILLUSTRAZIONE DEI PROGRAMMI	STANZIAMENTO 2018	STANZIAMENTO 2019	STANZIAMENTO 2020
A) IMMOBILIZZAZIONI	€0,00	€0,00	€0,00
B) APERTURA NUOVE SEDI - QUINTA E SESTA FARMACIA COMUNALE	€0,00	€200.000,00	€200.000,00
C) MOBILI ED ARREDI SPOSTAMENTO SEDI VILLAGGIO AMBROSIANO E MILANO2	€200.000,00	€200.000,00	€0,00
D) ATTREZZATURE MAGAZZINI ROBOTIZZATI	€150.000,00	€150.000,00	€150.000,00
F) SISTEMI COMPUTERIZZATI	€50.000,00	€10.000,00	€10.000,00
G) MIGLIORIE BENI DI TERZI	€10.000,00	€10.000,00	€10.000,00
H) COSTI PLURIENNALI E IMPIANTI ELETTRICI	€0,00	€0,00	€0,00
TOTALE GENERALE	€410.000,00	€570.000,00	€370.000,00

SEGRATE SERVIZI SPA

Cash Flow Operativo / mol farmacie

MARGINE LORDO AL 31/12/2018

VENDITE	€	6.919.487,80	
ACQUISTI	€	4.817.641,00	
DIFF RIMANENZE	-€	<u>30.000,00</u>	
MARGINE LORDO			€ 2.071.846,80 29,94%

MARGINE LORDO AL 31/12/2017

VENDITE	€	6.773.850,02	
ACQUISTI	€	4.727.176,72	
DIFF RIMANENZE	-€	<u>53.580,87</u>	
MARGINE LORDO			€ 1.993.092,43 29,42%

FATTURATI FARMACIE

Farmacie	Anno 2017	Anno 2016	variazione %	variazioni
Redecesio	€ 1.479.793	€ 1.358.549	8,92	€ 121.244
Villaggio	€ 2.199.589	€ 2.238.190	-1,72	-€ 38.601
Milano2	€ 1.865.131	€ 1.833.081	1,75	€ 32.050
Lavanderie	€ 1.229.337	€ 1.190.964	3,22	€ 38.373
TOTALE	€ 6.773.850	€ 6.620.784	2,31	€ 153.066

Farmacie	Anno 2016	Anno 2015	variazione %	variazioni
Redecesio	€ 1.358.549	€ 1.289.934	5,32	€ 68.615
Villaggio	€ 2.238.190	€ 2.256.864	-0,83	-€ 18.674
Milano2	€ 1.833.081	€ 1.842.512	-0,51	-€ 9.431
Lavanderie	€ 1.190.964	€ 1.188.804	0,18	€ 2.160
totale	€ 6.620.784	€ 6.578.114	0,65	€ 42.670

Farmacie	Anno 2015	Anno 2014	variazione %	variazioni
Redecesio	€ 1.289.934	€ 1.271.823	1,42	€ 18.111
Villaggio	€ 2.256.864	€ 2.200.647	2,55	€ 56.217
Milano2	€ 1.842.512	€ 1.901.826	-3,12	-€ 59.314
Lavanderie	€ 1.188.804	€ 1.287.951	-7,70	-€ 99.147
totale	€ 6.578.114	€ 6.662.247	-1,26	-€ 84.133

SEGRATE SERVIZI SPA

ORGANIGRAMMA AL 31/05/2018

Collegio Sindacale: Presidente Dott. Michelone Fabio,
componenti Dott.ssa Busso Monica Maria Luisa e
Dott.ssa Di Pietro Adelina

Amministratore Unico: Dott.
Leto di Priolo Eduardo Gustavo

N. 1 COORDINATORE SOCIETA'
DIRETTORE DEL PERSONALE E
RESP. PRIVACY

SERVIZIO FARMACIE	SERVIZIO MINORI	SERVIZIO SAD	SERVIZIO SISS	SERVIZIO AMMINISTRATIVO
N. 3 DIRETTORI DI FARMACIA E REPONSABILI PRIVACY DI CUI 1 RESP. ANCHE ACQUISTI E SICUREZZA E 1 RESP. ANCHE TRASPARENZA E RPA FULL-TIME	N. 1 COORDINATORE E RESP. PRIVACY C/INCARICO PROF. LE 30 ORE SETTIMANALI FINO AL 31/12/2018	N. 5 OPERATORI ASA/OSS C/INCARICO PROF. LE PER UTENTI ANZIANI E DISABILI	N. 1 OPERATORE PART-TIME 59,21%	N. 1 DIRETTORE AMMINISTRATIVO FULL-TIME
N. 1 VICE DIRETTORE FACENTE FUNZIONI DIRETTORE DI FARMACIA E RESP. PRIVACY FULL-TIME	N. 1 ASSISTENTE SOCIALE FULL-TIME			N. 1 ADDETTO ALLA CONTABILITA' FULL-TIME
N. 2 VICE DIRETTORI DI FARMACIA FULL-TIME	N. 1 ASSISTENTE SOCIALE CON CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO FULL-TIME DAL 07/12/2016 AL 06/12/2018			N. 1 ADDETTO ALLA SEGRETERIA FULL-TIME
N. 1 FARMACISTA COLLABORATORE PART-TIME 73,69% N. 1 FARMACISTA COLLABORATORE PART-TIME 52,63%	N. 1 ASSISTENTE SOCIALE CON CONTRATTO A TEMPO DETERMINATO FULL-TIME DAL 09/12/2016 AL 08/12/2018			
N. 1 FARMACISTA COLLABORATORE A TEMPO DETERMINATO FULL-TIME DAL 17/07/2017 AL 16/07/2018	N. 2 PSICOLOGHE PART-TIME 94,74%			
N. 1 FARMACISTA COLLABORATORE A TEMPO DETERMINATO FULL-TIME DAL 27/11/2017 AL 26/11/2018	N. 1 EDUCATORE A TEMPO DETERMINATO FULL-TIME DAL 01/10/2017 AL 30/09/2018			
N. 7 FARMACISTI C/INCARICO PROF. LE	N. 1 EDUCATORE A TEMPO DETERMINATO FULL-TIME DAL 15/12/2017 AL 14/12/2018			
N. 3 COMMESSE FULL-TIME	N. 3 EDUCATORI PART-TIME 78,95% N. 1 EDUCATORE PART-TIME 76,32% N. 1 EDUCATORE PART-TIME 86,84% N. 1 EDUCATORE PART-TIME 65,79%			
N. 3 MAGAZZINIERI FULL-TIME	N. 1 ADDETTO ALLA RECEPTION FULL-TIME			
N. 1 ADDETTO ALLE PULIZIE PART-TIME 75%				

N.B.: TUTTE LE FIGURE PER CUI NON E' SPECIFICATO TEMPO DETERMINATO - C/INC. PROF. LE SONO INSERITE IN ORGANICO CON ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO